

ADRIA LADA d.o.o.
Zagreb

**ORGANIZACIJSKA UPUTSTVA ZA PROVOĐENJE SERVISIA
NA AUTOMOBILIMA LADA U JAMSTVENOM ROKU**

Prilog broj 2
Ugovora o održavanju vozila

1. UVOD

Uputstvo određuje sistem rada za SREVIŠE kod održavanja automobila iz programa LADA u jamstvenom roku, a kome je davatelj jamstva ADRIA LADA d.o.o.

Osnovni principi po kojima je SERVIS obavezan rukovoditi se kod jamstvenih djelatnosti navedeni su u:

- jamstveno-servisnoj knjižici – uvjeti jamstva
- ugovoru o održavanju automobila LADA.

U uputstvima su obrađeni važniji pojmovi trajnog značenja, a ostali su, odnosno biti će prema potrebi operativno obrađeni preko servisnih informacija.

Uputstvo ima značenje **poslovne tajne**.

2. SERVIS

2.1. UREĐENOST SERVISIA

Sa željom da se servisima da značajan i prepoznatljiv izgled SERVISIA LADA i da im se pruži pomoć kod uređenja, izradili smo

STANDARD OPREME SERVISIA ZA AUTOMOBILE LADA

U „Standardu“ su sadržani zahtjevi kakav mora biti izgled servisne radionice, reklamnih panoa i označujućih tabela, te zaposlenika SERVISIA.

SERVIS osigurava:

- primanje automobila na popravak putem računala
- zaposlenike osposobljene za servisiranje automobila LADA u jamstvenom roku
- specijalni alat za program LADA
- dokumentaciju za program LADA
- postavljanje označujuće ploče SERVIS LADA
- upotrebu radnih odijela ADRIA LADA d.o.o. koje će radnici koji rade na programu LADA redovito nositi

ADRIA LADA d.o.o. osigurava opremu i u određenom dijelu, ovisno o mogućnostima i dogovoru sa SERVISOM, istu nabavlja i besplatno.

Dužnost je SERVISIA brinuti za uređenost SERVISIA i ispravnost opreme.

Dužnost SERVISIA je urediti prostorije, te odmah nabaviti i namjestiti označujuće, kao i ostale ploče glede prepoznatljivosti SERVISIA za program LADA automobila.

2.2. OPREMLJENOST SERVISA

Svaki SERVIS mora, osim osnovne opreme (uobičajeni alat, itd.) biti opremljen i specijalnim alatom s obzirom na ovlaštenja za:

- automehaničarske radove, reviziju sklopova, reviziju motora i limarsko-lakirerske radove

Specijalni alat koji se naručuje uz naplatu po katalogu specijalnog alata, mora biti smješten u radioni i uvijek dostupan radnicima.

SERVIS je obvezan brinuti se da je alat kompletan i u besprijekornom stanju.

Alat koji nedostaje ili je istrošen, naručuje se kod ADRIA LADA d.o.o. uz naplatu.

2.3.PRIMATELJ U SERVISU

Smatramo da je jedan od značajnijih uzroka nezadovoljstva vlasnika automobila LADA uslugama SERVISA neprimjeren odnos odgovornih zaposlenika (primatelja) u servisima.

Stoga je nužno da primatelji u svom radu osobitu pažnju posvećuju komunikativnosti sa strankama, a SERVIS je obvezan osposobiti ih tako da udovolje sljedećim zahtjevima:

- primatelj mora poznavati pravilan način komuniciranja, jer je komuniciranje sa strankama vrlo važno;
- izgled i uređenost prostora za prijem, kao i primatelja, mora biti primjerna;
- obvezna je stručnost primatelja i poznavanje osobina automobila, kako u usko stručnom, tako i u širem smislu, a radi točne dijagnostike nedostatka na automobilu već kod prijema u SERVIS, kao i radi davanja raznih informacija vlasnicima;
- poznavanje dokumentacije (radioničke knjige, katalozi rezervnih dijelova, normativi, servisne informacije, upute...) kao i računalnog programa LADA SERVIS, što je potrebno za brz i kvalitetan prijem automobila u SERVIS.
- zaposlenici koji rade na programu LADA moraju iskazivati pripadnost tvrtki koju zastupaju, kako vlasnicima, tako i mogućim budućim kupcima automobila LADA. zaposlenici trebaju dobro poznavati prednosti i slabe strane koje imaju automobili LADA, a moraju dobro znati osobito prednosti predočiti strankama.

Primatelj mora pružiti razne manje usluge vlasniku automobila, kao npr:

- povremena besplatna kontrola svjetla, kočnica, tekućine za hlađenje
- savjetovanje kod raznih „problema“ u svezi s automobilom

Postupanje na navedeni način sasvim sigurno će utjecati na to da li će vlasnik steći povjerenje u SERVIS i pri tome tražiti njegove usluge i nakon isteka jamstvenog roka.

Primatelj u SERVISU je osoba koja ima značajnu ulogu u odnosu sa strankama, kao i osiguravanje (odnosno provjeravanje) kvalitete obavljenih usluga u jamstvenom i izvan jamstvenog roka.

2.4.KVALITETA USLUGA

Kvalitetna usluga je bez sumnje najvažniji čimbenik zadovoljstva vlasnika, bez koje je sav ostali trud uzaludan.

Kvalitetu pruženih usluga omogućava:

- poznavanje automobila
- dovoljna zaliha kvalitetnih originalnih dijelova
- upotreba stručne literature i opreme, te trajno osposobljavanje zaposlenika
- pažljiva kontrola automobila prije predaje strankama
- osobno uručenje automobila vlasniku od strane primatelja i razgovor s vlasnikom o obavljenoj usluzi

ADRIA LADA d.o.o. će pružiti pomoć SERVISU u osiguranju kvalitete usluga nabavom rezervnih dijelova, specijalnog alata, dijagnostičkih uređaja i osposobljavanjem kadrova.

Kvalitetu usluge ADRIA LADA d.o.o. kontrolirati će na osnovi:

- komuniciranja s vlasnicima
- kontrole automobila
- kontrole obavljenih usluga putem računala (ponovljene greške, broj određenih grešaka u nekom servisu u usporedbi s drugim servisima, tipske greške, fiktivne reklamacije....)
- kontrola originalnosti dijelova u servisnim skladištima

Složena kvaliteta uslužnih servisnih djelatnosti (kako posao na samom automobilu, tako i administrativni dio posla) utječe na vrijednost servisnog sata, te se njegova cijena u slučaju nepoštivanja ovih uvjeta i ugovornih odredbi može sniziti.

2.5. USLUGE IZVAN JAMSTVA

Broj usluga pruženih izvan jamstvenog roka pouzdan je pokazatelj koliko kupci automobila imaju povjerenja u SERVIS i kakva je kvaliteta njegovih usluga.

Usluge izvan jamstvenog roka omogućavaju servisima opstanak, jer se uspješnost SERVISA ne može temeljiti samo na jamstvenim uslugama.

Servisi bi morali osigurati za popravke izvan jamstvenog roka kvalitetu koja je tražena za popravke u jamstvenom roku, i to gledano u cjelini:

- prijem
- kvalitetan popravak
- poštovanje tvorničke dokumentacije
- ugradnju originalnih rezervnih dijelova
- predaja automobila vlasniku

Računalni program ADRIA LADA d.o.o. omogućava također prijem vozila izvan jamstvenog roka, pa servisima preporučamo upotrebu programa i kod tih popravaka. Program je prilagođen za moguće dopune u sadržaju i prilagodbu karakteristikama pojedinačnog servisa.

3. JAMSTVO

Prvi kontakt vlasnika automobila sa SERVISOM je popravak automobila u jamstvenom roku. Ljubazna, brza i kvalitetna usluga može za vlasnika novog automobila biti iskustvo koje će mu vozilo približiti, ili ga – u protivnom – odbiti.

U ADRIA LADA d.o.o. koristimo računalnu obradu jamstvenih usluga. Namjera je programa, između ostalog, poboljšati i ubrzati posao na području jamstva. Primateljima koji ne poznaju dovoljno program, prijem automobila pomoću računala predstavlja težak i spor rad, pa stoga u mnogim servisima zaposlenici još uvijek ručno pišu radne naloge, te ih naknadno unose u računalo.

ADRIA LADA d.o.o. ne prihvaća opisani način rada, te od primatelja zahtijevamo poznavanje programa i upotrebu računala kod prijema automobila.

Poslovanje, odnosno rad servisa u svezi s jamstvom, bazira se na povjerenju i korektnoj suradnji između SERVISA i ADRIA LADA d.o.o..

U većini slučajeva SERVIS obavlja kompletan postupak povodom reklamacije – od prijema vozila u SERVIS, pa do ispostave računa za obavljene usluge – samostalno i na temelju ovlaštenja iz Ugovora.

Za pojedinačne slučajeve zahtjevnijih reklamacija:

- na boju

- na sastav karoserije
- na motor/veći zahtjevniji zahvati
- zahtjevniji tehnički problemi
- popravci visoke vrijednosti
- mijenjanje/zamjena sklopova

SERVIS mora prethodno dobiti suglasnost ADRIA LADA d.o.o., koja daje suglasnost telefonski (po potrebi i s kasnijim pismenim pristankom) ili na osnovu pregleda automobila.

3.1. PRIJEM AUTOMOBILA U SERVIS

SERVIS može primiti automobil na jamstveni popravak samo na osnovu važeće jamstvene i servisne knjižice. Prije početka ispisivanja radnog naloga, primatelj je obavezan pregledati knjižicu koja mora biti:

- kompletna
- neoštećena
- pravilno i u cijelosti ispunjena

Primatelj mora utvrditi da li su ispunjeni uvjeti za obavljanje jamstvenog popravka i to:

- automobil je u jamstvenom roku
- obavljen je (s obzirom na prijeđene kilometre) obavezni servis na 1000-1500 km

Prije ispisivanja radnog naloga, primatelj će pregledati eventualne zapise servisa na stranici „bilješke servisa“, kao i stanje automobila.

SERVIS je obavezan primiti na popravak svaki automobil koji je u jamstvenom roku, bez obzira na:

- oštećenje/kvar automobila
- osposobljenost servisa za uklanjanje kvara
- zauzetost servisa
- opskrbljenost rezervnim dijelovima
- u kojem je servisu vlasnik ranije održavao automobil

Prva faza jamstvenog postupka je ispisivanje radnog naloga putem računala.

Radni nalog je osnovni dokument za automobil koji se nalazi u SERVISU i iz njega je vidljivo što se s automobilom događalo u servisu.

Računalni program je sačinjen tako da vodi primatelja kod pisanja radnog naloga.

Sve podatke za zaglavlje radnog naloga primatelj unosi samo kod prvog ulaza automobila u SERVIS.

Prilikom kasnijih dolazaka i primanja automobila u SERVIS, većinu podataka upisati će računalo samo, na osnovu broja šasije.

Radni dio naloga predviđen je za opis kvarova, odnosno za opis načina uklanjanja tih kvarova.

Pretpostavlja se da je primatelj toliko osposobljen, da za većinu kvarova koje prijavi vlasnik ili ih utvrdi primatelj, može odrediti način popravka, uz pomoć i na osnovi **NORMATIVA**. Primatelj mora prilikom ispisa radnog naloga odrediti tko će platiti popravak (ADRIA LADA d.o.o., vlasnik, SERVIS).

Podatke o kvarovima unosi primatelj u računalo na osnovu rastućeg redosljeda šifri iz **normativa**. Po završenom unosu ispisuje se radni nalog.

ISPIS JE POTREBNO NAPRAVITI:

- u dva primjerka ako SERVIS daje kopiju radnog naloga vlasniku
- u jednom primjerku, ako SERVIS ne daje kopiju vlasniku i radni nalog treba samo za svoje potrebe

Radni nalog koji ostaje u automobilu za vrijeme popravka, vlasnik mora vlastoručno potpisati.

3.2. RAD U RADIONI

Za vrijeme dok se automobil nalazi na popravku, dužnost je SERVISA s automobilom postupati pažljivo, kao s predmetom velike vrijednosti.

Preporučamo upotrebu zaštitnih presvlaka za sjedišta, blatobrane i podne obloge.

Zaštitna odjeća radnika treba biti čista.

Probne vožnje može obavljati samo ovlašteni radnik.

SERVIS je dužan kontrolirati kvalitetu rada.

SERVIS je dužan obavljati svoj rad po tvornički propisanoj tehnologiji i pritom upotrebljavati specijalni alat i tvorničku literaturu.

3.3. PRIČUVNI DIJELOVI

Potrebne pričuvne dijelove za popravak automobila preuzima zaposlenik SERVISA u servisnom skladištu. Pričuvni dijelovi moraju biti originalni, a cijene sukladne važećim cjenicima. Za opskrbu servisa rezervnim dijelovima brine ADRIA LADA d.o.o. na osnovu posebnog ugovora kojeg sklapa SERVIS s ADRIA LADOM d.o.o., odnosno drugom ovlaštenom pravnom osobom.

U posebnim slučajevima (automobil stoji u servisu radi nedostatka pričuvnih dijelova) može SERVIS ugraditi i rezervne dijelove cijena kojih nije u skladu s važećim cjenikom, ali mora za takvu ugradnju dobiti prethodnu pisanu suglasnost ADRIA LADA d.o.o.

U slučaju da SERVIS ne raspolaže potrebnim pričuvnim dijelovima za popravak određenog automobila, potrebne dijelove naručuje po posebno propisanom postupku kod ovlaštene pravne osobe (ugovor o prodaji rezervnih dijelova LADA i organizacijsko uputstvo).

U slučaju da automobil stoji u servisu duže od 20 dana, SERVIS je dužan o tome obavijestiti ADRIA LADA d.o.o. koja takvu obavijest mora primiti najkasnije 30-ti dan od dana prijema automobila.

U protivnom SERVIS je obavezan nadoknaditi štetu ADRIA LADI d.o.o. u visini 0,5 % vrijednosti automobila za svaki dan poslije isteka roka od 30 dana na ime penala za zakašnjenje, kao i materijalnu štetu koja bi ADRIA LADI d.o.o. nastala zbog propusta SERVISA, u cjelosti.

3.4. PREDAJA AUTOMOBILA VLASNIKU

Nakon obavljene usluge, SERVIS predaje automobil vlasniku na način da ga upozna s obavljenom uslugom.

U posebnim slučajevima ovlašteni zaposlenik SERVISA obavlja zajedno s vlasnikom pokusnu vožnju.

SERVIS je dužan vlasniku izručiti pričuvne dijelove koje je zamijenio na trošak vlasnika, osim u slučaju drugačije odluke vlasnika.

Preuzimanje automobila vlasnik potvrđuje svojim potpisom na radnom nalogu.

3.5. JAMSTVENA OBRADA RADNOG NALOGA I POSTUPAK S REKLAMIRANIM DIJELOVIMA

Nakon završenog popravka automobila, potrebno je u računalu unijeti (dopuna radnog naloga) eventualne izmjene u svezi s popravkom (u fazi prijem automobila nije bio točno određen način popravka automobila), ime zaposlenika koji je obavio popravak, utrošene rezervne dijelove i šifrirati kvarove.

Sve unesene podatke računalno će obraditi i napraviti ispis iz radnog naloga pripremljenog za ostvarenje plaćanja od strane davatelja jamstva ili vlasnika automobila. Taj ispis SERVIS mora pohraniti i staviti na raspolaganje radi kontrole od strane ADRIA LADA d.o.o. i drugih osoba s pravnim interesom.

Računalno će na bazi unesenih podataka pripremiti i potrebne ispise, koje SERVIS također mora pohraniti:

- račun
- obračun reklamacije i kupona
- popis radnih naloga

- popis ugrađenog materijala
- popis besplatnih servisnih pregleda

Rezervne dijelove izmijenjene na trošak jamstva, SERVIS će obilježiti propisanim reklamacijskim kartonima, složiti po datumima i rastućim brojevima radnih naloga, te ih pohraniti u skladištu reklamiranih dijelova, dok ih (kao što određuje ugovor) ne preuzme ADRIA LADA d.o.o..

Nepravilnosti i greške prilikom obrade radnih naloga i zamjene rezervnih dijelova, mogu biti razlog za umanjene fakturirane vrijednosti jamstvenih usluga.

3.6. ZARAČUNAVANJE JAMSTVENIH USLUGA

SERVIS će za obavljene usluge ispostaviti račun ADRIA LADA d.o.o., najkasnije do 8-og u mjesecu za cijeli protekli mjesec, zajedno s priložima navedenim u Ugovoru.

ADRIA LADA d.o.o. zadržava pravo umanjiti vrijednost zaračunatih i plaćenih troškova jamstva u slučajevima navedenim u Ugovoru.

3.7. USKLAĐIVANJE DOKUMENTACIJE

ADRIA LADA d.o.o. ovlaštena je izvršiti kontrolu podataka o obavljenim jamstvenim uslugama, te na osnovu njih pratiti troškove jamstva po pojedinačnim automobilima i servisima, kao i statistički obrađivati podatke o broju i vrsti kvarova.

4. DOKUMENTACIJA

Po sadržaju dokumentaciju dijelimo na:

- osnovnu dokumentaciju automobila
- jamstvenu dokumentaciju
- servisno-tehnološku dokumentaciju
- ostalu dokumentaciju
- Standarde opreme servisa za automobile LADA

4.1. OSNOVNA DOKUMENTACIJA AUTOMOBILA

Osnovnu dokumentaciju vlasnik dobiva prilikom kupnje automobila, sastoji se od:

- računa o kupnji automobila (izdaje prodavatelj)
- službene potvrde za registraciju automobila (carinska potvrda)
- izjava o primjerenosti vozila (homologacijska izjava)
- jamstvo i upute za servisiranje
- tehničko uputstvo za korisnika automobila

4.1.1. Jamstvo i upute za servisiranje

To je dokument u kojem su sadržani:

- izjava kupca i prodavatelja o preuzimanju, odnosno o prodaji vozila
- ovjera „0“ servisa sa strane SERVISA
- jamstveni list
- kupon za obavezni servisni pregled na 1000 do 1500 prijeđenih km
- uvjeti jamstva
- pregled obavljenih servisnih pregleda
- bilješke servisa

JAMSTVENA KNJIŽICA

Jamstvenom knjižicom vlasnik ostvaruje pravo na popravak automobila na trošak jamstva u ovlaštenom servisu.

Knjižica je važeća samo ako je ispravno popunjena u cijelosti i ako je neoštećena.

Za pravilno popunjavanje knjižice odgovoran je prodavatelj, a SERVIS je odgovoran za njen pregled prije svakog prijema automobila na popravak unutar jamstva.

Izjava kupca i prodavatelja mora biti potpisana od strane svakog od njih i ovjerena pečatom prodavatelja. SERVIS koji je izvršio „0“ servis potvrđuje svoj rad pečatom i potpisom.

Jamstveni list sadrži podatke o vlasniku, automobilu i prodavatelju.

Prodavatelj pečatom i potpisom potvrđuje prodaju automobila na jamstvenom listu i na kuponu o obaveznom servisnom pregledu na 1000 do 1500 prijeđenih km.

Donja strana jamstvenog lista je predviđena za eventualno isključenje automobila iz jamstva. U taj dio će ADRIA LADA d.o.o. upisati primjedbu u slučaju da je automobil prodan s nepotpunim jamstvom.

Besplatni kupon obaveznog servisnog pregleda na prijeđenih 1000 do 1500 km s pečatom i potpisom potvrđuje SERVIS koji je obavio servisne preglede. Kupon se šalje ADRIA LADI d.o.o. i služi kao obračunski list troškova servisnog pregleda. Obavljenju uslugu SERVIS također evidentira u odgovarajuću rubriku evidencije servisnih pregleda.

Uvjete jamstva navedene u servisnoj knjižici, moraju zaposlenici koji rade na prodaji automobila ili na bilo kojem području u servisu, a u svezi s jamstvom, detaljno poznavati.

SERVIS precizno popunjava rubrike o obavljenim servisnim pregledima, kako bi se izbjegle poteškoće koje vlasnicima automobila donosi površan rad kod ostvarivanja jamstva.

Zabilješke servisa su onaj dio jamstvene knjižice gdje SERVIS evidentira određena događanja s automobilom, kao što su npr;

- produženje jamstva
- zamjena brojčanika kilometara, itd.

4.1.2. TEHNIČKO UPUTSTVO /2.02.1. 2.03.1. 2.04.1./

Tehničko uputstvo daje vlasniku automobila osnovne podatke o automobilu i omogućava mu upoznavanje automobila.

Dio uputstava je namijenjen opisu načina održavanja vozila i sadrži popis servisnih pregleda i usluga koje SERVIS mora napraviti kod pojedinačnih servisnih pregleda.

U knjižici su opisane tehničke karakteristike automobila, uz neka upozorenja i savjete za sigurnu i ekonomičnu vožnju.

4.2. JAMSTVENA DOKUMENTACIJA

To je dokumentacija na osnovu koje SERVIS obavlja jamstvene usluge, a zaračunava ih ADRIA LADI d.o.o.

Jamstvena dokumentacija obuhvaća:

- radni nalog (na disketi i pisani kod servisa)
- obračun reklamacija i kupona (na disketi i pisani kod servisa)
- popis radnih naloga (na disketi i pisani kod servisa)
- kartoni reklamiranih dijelova
- popis ugrađenih rezervnih dijelova (na disketi i pisani kod servisa)
- popis kupona besplatnih servisnih pregleda (na disketi i pisani kod servisa)
- račun

Dužnost je SERVISA dokumentaciju popunjavati pravilno i u cjelini. Samo pravilno i u cijelosti popunjena dokumentacija, koja je priložena računu o obavljenim jamstvenim uslugama, i kvalitetno obavljene usluge, osnova su za plaćanje računa u cjelini od strane ADRIA LADA d.o.o.

4.2.1. RADNI NALOG

Radni nalog je dokument s kojim SERVIS prima automobil na popravak.

Pravilno popunjen radni nalog sadrži sve potrebne podatke o:

- automobilu
- vlasniku automobila
- servisu
- uslugama koje je SERVIS obavio na automobilu u nekom određenom vremenskom razdoblju

Radni nalog sadrži i podatak o vremenu zadržavanja automobila u SERVISU, o zaposlenicima koji su obavljali usluge, te o zaposlenicima koji odgovaraju za korektnost obavljenih usluga. Radni nalog je pripremljen putem računala.

4.3. SERVISNO-TEHNIČKA DOKUMENTACIJA

Servisno-tehnička dokumentacija se sastoji od:

- normativa (ADRIA LADA d.o.o.)
- radioničke knjige (AVTOVAZ)
- kataloga rezervnih dijelova (AVTOVAZ)
- kataloga specijalnog alata (AVTOVAZ)

Navedena dokumentacija određena je od strane proizvođača (tvorničkog značaja). SERVIS je dužan pratiti eventualne promjene i dopune.

Jedan izvod dokumentacije mora biti na radnom mjestu primatelja i dostupan svim zaposlenicima koji rade na programu LADA.

4.4. OSTALA DOKUMENTACIJA

Ostalu dokumentaciju čine:

- informacije
- uputstva
- dopune
- obrasci:
 - o produženje jamstva
 - o isključenje iz jamstva
 - o zahtjev za zamjenu jamstvene knjižice
 - o slanje sklopa na popravak

Tu dokumentaciju pohranjuje i za nju odgovara zaposlenik odgovoran za program LADA.

5. PRAVILA JAMSTVA I NAČIN PROVOĐENJA

5.1. PRODUŽENJE JAMSTVA

Jamstveni rok se u principu ne može produžiti, bez obzira na potrebni popravak ili zamjenu bilo kojeg dijela automobila.

Iznimno, jamstveni rok se može produžiti ukoliko usluga – popravak ne bude obavljena u primjerenom roku.

SERVIS će produžiti jamstveni rok na zahtjev vlasnika automobila u slučaju da je vrijeme popravka iz bilo kojih razloga nesrazmjerno dugo. Servis je dužan upoznati vlasnika s pravom na postavljanje zahtjeva.

Produženje jamstvenog roka SERVIS će evidentirati u jamstvenu knjižicu u onaj dio: „bilješke“, tako da navede:

- opis radnog naloga s datumom s kojim je nužno produžiti jamstvo
- rok produženja jamstva
- pečat servisa i potpis odgovorne osobe

O produženju jamstva SERVIS je dužan pisanim putem, uz obrazloženje, obavijestiti ADRIA LADU d.o.o.

5.2. ISKLJUČENJE IZ JAMSTVA

U slučaju kad je u SERVIS dovedeno vozilo koje ispunjava pretpostavke za oduzimanje jamstva, bilo zbog lošeg stanja (oštećenje automobila većeg opsega) ili nekog drugog razloga navedenog u uvjetima jamstva kao razlog za isključenje iz jamstva, SERVIS je ovlašten automobilu oduzeti jamstvo.

U zapisu o oduzimanju jamstva, SERVIS će na donjoj strani jamstvenog lista navesti razlog i datum isključenja. Isključenje jamstva se ovjerava pečatom i potpisom odgovornog zaposlenika. Svako isključenje iz jamstva SERVIS mora javiti ADRIA LADI d.o.o. pisanim putem uz obrazloženje.

5.3. DJELOMIČNO JAMSTVO

Donja strana jamstvenog lista (isto mjesto koje je predviđeno za isključenje automobila iz jamstva), predviđeno je za zapis o djelomičnom jamstvu. Zapis o djelomičnom jamstvu obavlja ADRIA LADA d.o.o. ili prodavač prije prodaje automobila.

SERVIS mora postupati pažljivo prilikom preuzimanja automobila na popravak, a radi sprečavanja eventualnog neopravdanog ostvarivanja jamstva.

5.4. ZAMJENA AUTOMOBILA

Do zamjena automobila može doći isključivo na zahtjev vlasnika i na temelju važećih propisa koji reguliraju predmetno područje.

Nakon primitka zahtjeva vlasnika za zamjenu automobila, SERVIS je dužan o tome bez odgode obavijestiti ADRIA LADU d.o.o., koja je jedina ovlaštena za rješavanje takvih zahtjeva. U protivnom, SERVIS snosi posljedice odgovornosti za štetu iz točke 3.3.

5.5. ZAMJENA SERVISNE I JAMSTVENE KNJIŽICE

Razlozi za zamjenu jamstvene knjižice su:

- gubitak
- oštećenje
- greška kod popunjavanja

Zamjenu knjižice obavlja ADRIA LADA d.o.o. na osnovu pisanog zahtjeva za zamjenu, kojeg podnosi osoba koja je uzrokovala potrebu za zamjenom knjižice (vlasnik, SERVIS, prodavatelj)

Zahtjevu za zamjenu knjižice prilaže se:

1. Knjižica je izgubljena:

- čitak preslik dokaza o kupovini automobila
 - izjava vlasnika o gubitku knjižice
2. Knjižica je oštećena:
- čitak preslik dokaza o kupovini automobila
 - oštećena knjižica
3. Knjižica je nepravilno popunjena:
- a/ automobil je prodan
- čitak preslik računa o kupovini automobila
 - nepravilno popunjena jamstvena knjižica
- b/ automobil još nije prodan
- nepravilno popunjena knjižica

5.6. POPRAVAK MOTORA

Za popravak većih oštećenja motora koji zahtijevaju zahvat u unutrašnjost motora (blok motora, klipni sistem, sistem ležajeva), SERVIS mora dobiti prethodnu pisanu suglasnost ADRIA LADE d.o.o. Servisi koji nisu ovlašteni za reviziju motora, šalju motor s popratnim dopisom u dva primjerka na popravak u jedan od ovlaštenih servisa za reviziju motora, a na temelju prethodnog dogovora s ADRIA LADOM d.o.o. Navedeni popratni dopis SERVIS je dužan poslati na znanje ADRIA LADI d.o.o., koja snosi troškove transporta reklamiranog vozila, a prema cijeni prijevoza roba željeznicom.

Nakon završenog popravka, ovlašteni SERVIS šalje popravljenu motor u servis uz popunjeni popratni dopis, ili obavještava servis da preuzme popravljenu motor.

6. RAČUNALNA PODRŠKA

Postupak prijema, obrade i dostavljanja podataka u svezi s jamstvom, obavlja se računalnim putem na bazi računalnog programa, kojeg osigurava ADRIA LADA d.o.o., i računalne opreme koju osigurava SERVIS.

Program sadrži odgovarajuće upute za njegovo provođenje, a za njegovu uspješnu primjenu osobito je **važno**:

- promptno unošenje podataka
- poznavanje rada od strane primatelja koji preuzima automobil, unosi podatke i zaključuje radni nalog
- izrada skupnih mjesečnih izvještaja i faktura
- mogućnost upotrebe i za servisne usluge u izvanjamstvenom razdoblju
- unošenje dodatne verzije programa (dopuna programa od strane ADRIA LADA d.o.o.) na određeni dan i način
- potporu kod rada sa računalnim programom i njegovo održavanje osigurava ADRIA LADA d.o.o.
- ADRIA LADA d.o.o. osigurava besplatnu dopunu ili promjenu programa, a SERVIS njegovu instalaciju i odgovarajuću strojnu ili komunikacijsku računalnu opremu.

7. OSIGURAVANJE KVALITETE

Kvaliteta servisnih usluga koje izvršava SERVIS, osigurava se pomoću sljedećih elemenata:

*UPOTREBOM ORIGINALNIH REZERVNIH DIJELOVA LADA

*stručnom naobrazbom i osposobljavanjem mehaničara i ostalih zaposlenika i primatelja

*odgovarajućom organizacijom SERVISA, gdje neosporno ključnu ulogu ima odnos

primatelj/preuzimatelj

*odgovarajuće komunikativne sposobnosti primatelja i ostalih radnika sa strankama

- * ažurno unošenje podataka u računalni program, prenošenje naloga mehaničarima i drugim zaposlenicima
- * poznavanje mogućih grešaka na vozilu i dijagnosticiranje grešaka od strane primatelja
- * tehnička pomoć od strane ADRIA LADA d.o.o.

Očigledno je da je uloga primatelja **iznimno** važna, jer mora, osim komunikacije sa strankama, savladati i računalni program (unos podataka, dijagnosticiranje, raspoređivanje i obradu podataka).

8. INFORMIRANJE

8.1. OBAVJEŠTAVANJE SERVISA

SERVIS će obavještavati ADRIA LADA d.o.o. o primjedbama vlasnika automobila LADA na osobine vozila, kao i sa vlastitim zapažanjima glede:

- kvalitete automobila LADA
- javljanje masovnih grešaka
- konstrukcijskih grešaka
- mogućnosti poboljšavanja dokumentacije, evidencije i međusobnog poslovanja

8.2. JAMČENJE USPJEŠNOSTI POSLA

SERVIS će osigurati nesmetani rad predstavnika ADRIA LADA d.o.o. i proizvođača u dijelu koji je u svezi sa servisiranjem, rješavanjem problematike automobila u jamstvenom roku, kao i kontrolu originalnosti pričuvnih dijelova u skladištu.

8.3. OBAVJEŠTAVANJE ADRIA LADE d.o.o.

ADRIA LADA d.o.o. će pisanim putem pravovremeno obavještavati SERVIS o potrebnim promjenama, dopunama ili novostima u svezi s izvršenjem ugovora i uputstvima.

U Zagrebu, _____